

مجلس الخدمات المالية الإسلامية

المبادئ الإرشادية

لسلوكيات العمل للمؤسسات التي تُقدّم خدمات ماليّة إسلاميّة

ديسمبر 2009م

نبذة موجزة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية

مجلس الخدمات المالية الإسلامية هو هيئة دولية، افتتحت رسمياً في 3 نوفمبر 2002م وبدأت العمل في 10 مارس 2003م. تضع الهيئة معايير لتطوير وتعزيز صناعة الخدمات المالية الإسلامية، وذلك بإصدار معايير رقابية ومبادئ إرشادية لهذه الصناعة التي تضمّ بصفة عامة قطاع البنوك، وسوق المال، والتأمين التكافلي. إنّ المعايير التي يعدّها مجلس الخدمات المالية الإسلامية تتّبع إجراءات مفصّلة تمّ وصفها في وثيقة "الإرشادات والإجراءات لإعداد المعايير والمبادئ الإرشادية"، والتي تشمل، من بين أشياء أخرى، إصدار مسوّدة مشروع، عقد ورش عمل، وفي حالة الضرورة، عقد جلسات استماع. يعدّ مجلس الخدمات المالية الإسلامية أبحاثاً تتعلق بهذه الصناعة، وينظّم ندوات ومؤتمرات علمية للسلطات الرقابية وأصحاب الاهتمام بهذه الصناعة. ولتحقيق ذلك، يعمل مجلس الخدمات المالية الإسلامية مع مؤسسات دولية، وإقليمية، ووطنية ذات صلة، ومراكز أبحاث، ومعاهد تعليمية ومؤسسات عاملة في هذه الصناعة.

لمزيد من المعلومات يرجى مراجعة موقع مجلس الخدمات المالية الإسلامية: www.ifsb.org

أعضاء المجلس

معالي الأستاذ رشيد محمد المعراج	محافظ مصرف البحرين المركزي
معالي الدكتور صلاح الدين أحمد	محافظ بنك بنغلادش
معالي الأستاذ داتو بادوكا حاجي علي أبونغ	الأمين الدائم، وزارة المالية، سلطنة بروناي
معالي الأستاذ جمال محمود حائد	محافظ بنك جيبوتي المركزي
معالي الدكتور فاروق العقدة	محافظ بنك مصر المركزي
معالي الدكتور دارمن ناسوسن	محافظ بنيابة، بنك إندونيسيا
معالي الأستاذ محمود رحماني	محافظ البنك المركزي لجمهورية إيران الإسلامية
معالي الدكتور أحمد محمد علي المدني	رئيس البنك الإسلامي للتنمية
معالي الدكتور أمية طوقان	محافظ بنك الأردن المركزي
معالي الشيخ سالم عبد العزيز الصباح	محافظ بنك الكويت المركزي
معالي الدكتورة زتي أختر عزيز	محافظ بنك نيجارا ماليزيا
معالي الأستاذ فضيل نجيب	محافظ مؤسسة النقد الملديفي
معالي الأستاذ رديسنك بحنيق	محافظ بنك موريشيوس المركزي
معالي الأستاذ سنوسي لامندو أمين سنوسي	محافظ بنك نيجيريا المركزي
معالي الدكتورة سيّد سليم ريز	محافظ بنك باكستان المركزي
معالي الشيخ عبد الله سعود آل ثاني	محافظ مصرف قطر المركزي
معالي الدكتور محمد الجاسر	محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي
معالي الأستاذ هنغ سوي كيت	العضو المنتدب، مؤسسة نقد سنغافورة
معالي الدكتور صابر محمد حسن	محافظ بنك السودان المركزي
معالي الدكتور أديب مياله	محافظ بنك سوريا المركزي
معالي الأستاذ سلطان بن ناصر السويدي	محافظ البنك المركزي للإمارات العربية المتّحدة

*وفقًا لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء حسب ورودها في النسخة الإنجليزية

اللجنة الفنية

الرئيس

معالي الدكتور/ عبد الرحمن عبد الله الحميدي، مؤسسة النقد العربي السعودي

نائب الرئيس

السيّد/ عثمان حمد محمد خير، بنك السودان المركزي (حتى 15 أغسطس 2009)

الأعضاء*

الدكتور/ سامي إبراهيم السويلم	البنك الإسلامي للتنمية
السيّد/ خالد حمد عبد الرحمن حمد	مصرف البحرين المركزي
السيّد/ جمال عبد العزيز نجم	البنك المركزي المصري
الدكتور/ موليا أفندي سيريجار	بنك إندونيسيا (حتى 31 مارس 2009م)
السيّد/ رمزي أ. زهدي	بنك إندونيسيا (من 1 إبريل 2009م)
السيّد/ حامد طهرينفار	البنك المركزي لجمهورية إيران الإسلامية (حتى 31 مارس 2009م)
السيّد/ عبد المهدي أرجمان نهزاد	البنك المركزي لجمهورية إيران الإسلامية (من 1 إبريل 2009م)
الدكتور/ محمد يوسف الهاشل	بنك الكويت المركزي
السيّد/ بكر الدين إسحق	بنك نيجارا ماليزيا (حتى 31 مارس 2009م)
السيّد/ أحمد عزت بهار الدين	بنك نيجارا ماليزيا (من 1 إبريل 2009م)
الدكتورة/ نك رملة نك محمود	هيئة الأوراق المالية ماليزيا
السيّد/ برفز سعيد	بنك باكستان المركزي (حتى 31 مارس 2009م)
السيّدة / لبنة فاروق مالك	بنك باكستان المركزي (من 1 إبريل 2009م)
السيّد / مجيب تركي التركي	مصرف قطر المركزي
البروفيسور/ عبد العزيز عبد الله الزوم	هيئة الأسواق المالية السعودية
السيّد / شايا دار جيون	مؤسسة نقد سنغافورة
السيّد/ سعيد عبد الله الحامز	البنك المركزي للإمارات العربية المتحدة (حتى 31 مارس 2009م)
السيّد/ خالد عمر الخرجي	البنك المركزي للإمارات العربية المتحدة (من 1 إبريل 2009م)

***وفقاً لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء حسب ورودها في النسخة الإنجليزية**

مجموعة عمل لسلوكيات العمل

الرئيس

الدكتور/ موليا أفندي سيريجار، بنك إندونيسيا

نائب الرئيس

السيّد/ برفز سعيد، بنك باكستان المركزي.

الأعضاء*

السيّدة/ ابتسام الرياد	مصرف البحرين المركزي
السيّد/ حماد عبد الله عقاب	مجموعة دله البركة، مملكة البحرين
الآنسة/ إلهام حسن	مملكة البحرين
السيّد/ حاجه رفيزة حاج عبد الرحمن	وزارة مالية بروناي
الآنسة/ جاني ين واو	بنك الصين الشعبي
السيّد/ شاقب مسكنل حكيم	بنك إندونيسيا
السيّد/ علي سكتي	بنك إندونيسيا
السيّد/ عبد العزيز عبد الله آل تركي	بنك الكويت المركزي
السيّدة/ سلبحة عمران	بنك نيجارا ماليزيا
الدكتور/ نور الدين غادمن	هيئة الأوراق المالية ماليزيا
السيّدة/ شرينة محمد شريف	هيئة الأوراق المالية ماليزيا
السيّد/ جيمس شنق وي شاو	بيت التمويل الكويتي ماليزيا
السيّد/ برفاز سعيد	بنك باكستان المركزي
السيّد/ علي أحمد فرقون	سلطة النقد الفلسطينية
السيّد/ ناصر جاسم آل ثاني	مصرف قطر المركزي
السيّد/ محمد الربيعة	مؤسسة النقد العربي السعودي
السيّد/ محمد عبد الله الصعب	هيئة السوق المالية، المملكة العربية السعودية
السيّد/ نجم عبد الله الزائد	هيئة السوق المالية، المملكة العربية السعودية
السيّد/ محمد عبد الرحمن الحسن	بنك السودان المركزي
السيّد/ سيمون غراي	سلطة دبي للخدمات المالية، الإمارات العربية المتحدة

*** وفقاً لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء حسب ورودها في النسخة الإنجليزية**

اللجنة الشرعية للبنك الإسلامي للتنمية

رئيس اللجنة

سماحة الشيخ محمد المختار السلامي

نائب الرئيس

معالي الشيخ صالح بن عبد الرحمن بن عبد العزيز الحصين

سعادة الدكتور/ عبد الستار أبوغدة	عضو
سعادة الدكتور/ حسين حامد حسان	عضو
سماحة الشيخ/ محمد علي التسخيري	عضو
سماحة الشيخ/ محمد هاشم بن يحي	عضو

*** وفقًا للترتيب الأبجدي للأسماء، حسب ورودها في اللغة الإنجليزية.**

لجنة مراجعة النسخة العربيّة

رئيس اللجنة

السيّد/ سليمان عبد الله السعيد، مؤسسة النقد العربي السعودي

الأعضاء

السيّد/ علاء الدّين محمد الغزالي	مصرف قطر المركزي
السيّد/ محمد آدم عبد الرحمن	بنك السودان المركزي
السيّد/ أحمد بن عبد الله آل الشيخ	هيئة السوق المالية – المملكة العربية السعودية
الدكتور/ محمد برهان أربونا	مصرف السلام – مملكة البحرين
السيّد/ خالد بن محمد الشريف	مؤسسة النقد العربي السعودي

أمانة مجلس الخدمات المالية الإسلامية

البروفسور/ رفعت أحمد عبد الكريم	الأمين العام
البروفسور/ سيمون آرتشر	مستشار
البروفسور/ مارك سنت غيلي	مستشار
الدكتور/ عبد السلام إسماعيل أوناغن	مسؤول تنفيذي كبير (مراجع النسخة العربيّة والمدقق الشرعي)
السيد/ ادجرميزوحان إبراهيم	مدير المشروع

جدول المحتويات

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهمّ صلّ وسلّم على سيّدنا محمّد وعلى آله وصحبه

المقدّمة

1- إنّ متانة النظام المالي تعتمد على ثقة المستخدمين في هذا النظام فيما يتعلق بوجود سلوكيات عمل جيدة من قبل المشتركين في تقديم المنتجات والخدمات المالية، ووجود أنظمة كافية لمراقبتها. وهكذا، فإنّ إطار المبادئ والقواعد التي تُنظّم فعليًا سلوكيات العمل للمشتركين في صناعة الخدمات المالية الإسلامية، سواء أكانت إجبارية أم اختيارية، يمكن أن يؤدّي دورًا مهمًّا في دعم نموّ صناعة الخدمات المالية الإسلامية. ولا يكتفي الإطار المذكور بتشجيع مناخ الثقة والبيئة المساندة التي تحافظ على الشفافية والتعاملات العادلة مقارنة بالأطر التقليدية، بل يُقوّي كذلك الأخلاق الملائمة، والأبعاد الاجتماعية والدينية في سلوكيات العمل.

2- واعتبارا لما سبق، وتماشياً مع مهام مجلس الخدمات المالية الإسلامية في تعزيز متانة النظام المالي الإسلامي واستقراره، فقد أيّد المجلس الأعلى لمجلس الخدمات المالية الإسلامية في اجتماعه التاسع المنعقد في جدّة في المملكة العربية السعودية يوم 29 نوفمبر 2006م فكرة تكوين مجموعة عمل لسلوكيات العمل تهدف إلى استكمال المعايير والمبادئ الإرشادية لمجلس الخدمات المالية الإسلامية الراهنة والمستقبلية. وعليه، فإنّ هذه الوثيقة تهدف إلى وضع إطار استكمال وإعطاء "قيمة مضافة" للأطر الأخرى الموجودة والمُعترف بها دوليًا التي تضع المبادئ السليمة والممارسات الأفضل المتعلقة بسلوكيات العمل من قبل المشتركين والمؤسسات في قطاع الصناعة المصرفية التقليدية، والتأمين، وأسواق رأس المال، وذلك من خلال ملاحظة خصوصيات صناعة الخدمات المالية الإسلامية.

مجال التطبيق

3- تنطبق هذه المبادئ الإرشادية على كلّ المؤسسات العاملة في مجال صناعة الخدمات المالية الإسلامية، أيْ المؤسسات التي تُقدّم خدمات مالية إسلامية في قطاع المصرفي، أو التأمين التكافلي، أو سوق رأس المال، وعلى "النوافذ" الإسلامية للمؤسسات المالية التقليدية. ووفقاً لأهداف مجلس الخدمات المالية الإسلامية، فإنّ المبادئ الإرشادية لن "تبدأ من نقطة الصفر"، بل تُعزز المعايير الموجودة والمعترف بها دولياً المتعلقة بسلوكيات العمل. وبالتالي فإن مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تنطق عليها هذه المبادئ الإرشادية يتوقع أن تعمل على أرضية ليست متكافئة مع مقابلها التقليدي، وإنما على طبيعة متوافقة مع أخلاقيات العمل تظهر أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها حتى لا تجد المؤسسات الإسلامية نفسها في وضعية تُضعف قدراتها التنافسية، مع الأخذ في الاعتبار لخصوصياتها.

4- إضافة إلى مختلف معايير سلوكيات العمل الموجودة والمُعترف بها دوليًا كما أصدرتها المنظمات الدولية الأخرى،[1] وإلى المعايير الأخرى التي أصدرها مجلس الخدمات المالية الإسلامية، فالمُتعارف عليه أن العديد من السلطات الرقابية[2] قد تكون وضعت أنظمتها الخاصة بسلوكيات العمل وفرضتها إجباريًا على الكيانات التي تمّ الترخيص لها. ولذلك، فإنّ هذه المبادئ الإرشادية تسعى إلى استكمال مواثيق سلوكيات العمل ودعمها، التي هي قائمة بوصفها جزءاً من التنظيم العام لمؤسسات الخدمات المالية، وذلك من خلال التركيز على آراء مناسبة تتعلق ببعض مسائل سلوكيات العمل الخاصة بالتمويل الإسلامي.

5- إن فكرة مجلس الخدمات المالية الإسلامية هي تناول هذه المبادئ الإرشادية من خلال مبادئ رفيعة المستوى في سلوكيات العمل ستتيح لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تطوير الهياكل اللازمة للالتزام وتكييفها مع الظروف المحلية. كما أنّ هذه المبادئ الإرشادية تسعى لإرشاد السلطات الإشرافية في إشرافها على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية. ويعتبر مجلس الخدمات المالية الإسلامية أنّه

---

[1] (أ) المبادئ الدولية لسلوكيات العمل الصادرة عن المنظمة الدولية للأوراق المالية؛ (ب) مبادئ سلوكيات العمل التأميني في المنظمة الدولية لمشرفي التأمين خصوصاً المبادئ الأساسية للتأمين 25 و26.

[2] في هذا الصدد، فإنه من المتصور أن نطاق المراقبين يجب توسيعه ليشمل كيانات مهنية أو جمعيات صناعة التي تهتم بالسلوكيات والأخلاق في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية.

نظرًا لأنّ السلطات الإشرافية تتفاوت في درجات مسؤولياتها في تنظيم سلوكيات العمل في دولها المعنية، فإنّ المبادئ الإرشادية سوف توفّر مساحة كافية للمشرفين كي تهيئ القواعد بطرق مختلفة مثل القوانين، والنُّظم، والقواعد الداخلية في الشركة أو المؤسسة، والمبادئ غير المكتوبة والأعراف.

فهم تطبيقات المبادئ الإرشادية

6- تُعرّف مبادئ سلوكيات العمل بأنها مبادئ السلوكيات التي تحكم أنشطة مؤسسات الخدمات المالية فيما يتعلّق بـ

(أ) حماية مصالح عملائها

(ب) نزاهة السوق.

وبالنسبة لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، فإنّ ميثاق الأخلاق لسلوكيات العمل مشتقّ من المبادئ الشرعية كما وردت في القرآن الكريم وفي السنة النبوية. ويتضمّن الملحق الأوّل عدداً من الاستشهادات الملائمة المأخوذة من هذين المصدريْن والتي تشكل أساساً لهذه المبادئ الإرشادية (الملخّصة في الفقرة 10 أدناه).

إنّ احترام مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية للمبادئ المتعلقة بسلوكيات الحسنة للعمل ليس مرغوباً فيه فحسب من الناحية الاجتماعية، بل إنّ عدم احترامها قد يكون له نتائج غير مقبولة، لأنّ ذلك بالنسبة للمؤسسات المالية الإسلامية يُعتبر واجباً شرعياً، وفي بعض الحالات يكون ذلك من المتطلبات اللازمة ليكون العقد صحيحاً أو قابلاً للتطبيق. والجدير بالذكر في هذا المقام، أنّ مبادئ ميثاق الأخلاق لسلوكيات العمل قد صرّح بها القرآن الكريم والسنة النبوية منذ قرون، في حين لم يتمّ الاعتراف العام بضرورة ميثاق سلوكيات العمل في مجال الأعمال التقليدية إلاّ في العقود الأخيرة. ويمكن القول إنّ احترام مبادئ سلوكيات العمل الحسنة أمر ضروري لأخلاقيات المهنة فيما يتعلق بجميع المديرين والعاملين في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، دون النظر إلى معتقداتهم الدينية. وعلى الأخص، يكون الأمر ملائماً في حالة "النوافذ الإسلامية".

7- إنّ تطبيق ميثاق سلوكيات العمل يكون أكثر جدوى باستخدام الأسلوب القائم على المبادئ على خلاف الأسلوب القائم على القواعد، إذ إن من شأن هذه

الأخيرة أن تُنتج سلوكًا يعتمد على "وضع العلامات في الخانات". وهذا لا يعني أنّ هذا الأسلوب غير مهم، بل إن الهدف من هذه القواعد يعتبر أكثر أهمية من مضمونها. إنّ مثل هذا الأسلوب القائم على المبادئ العامة يشجّع المجهود الاختياري من قبل مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية كي تُطوّر أنظمتها الخاصة والمراقبة الداخلية المتعلقة بالضوابط وإدارة المخاطر ومتابعة الالتزام بالتعليمات الرقابية وتترك مساحة لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لاختيار الهياكل والإجراءات الأكثر ملاءمة لنماذج أعمالها دون المساس بالأهداف التي حددتها تلك المبادئ.

كما أنّ هذا الأسلوب سيوفّر لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية قاعدة مرنة من الخيارات عند وجود نقص في القوانين السارية فيما يتعلق بالمنتجات، والخدمات و/أو طرق البيع التي تمّ إدخالها حديثًا. وفضلا عن ذلك، فإنّ الأسلوب القائم على المبادئ يقود أكثر من غيره إلى الرقابة الذاتية،[3] كما سيتمّ مناقشة ذلك أدناه. وعلى هذا الأساس، يتمّ اعتبار إطار سلوكيات العمل الجيّدة وتطبيقه متوازياً مع إطار ضوابط إدارة المؤسسات الجيّدة.

8- يتفق مجلس الخدمات المالية الإسلامية مع وجهة نظر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنّ هناك سببين محتملين يبرّران إمكانية التزام المؤسسات بالقواعد الاختيارية:

أولاً: إنّ الشركات التي تتخذ إجراءات اختيارية لإصلاح مسألة لها علاقة بسياستها قد تتجنب إجراءات أعلى كلفة من قبل السلطة الإشرافية. وفي العديد من الدول المتقدمة، تُعوّل السلطات الرقابية والإشرافية إلى حدّ كبير على الرقابة الذاتية لكيانات القطاع الخاص، مثل الهيئات الصناعية والمهنية. إنّ السلطة الإشرافية التي يمكن أن تقوم بمعالجة ذات مصداقية لفرض نُظم محتملة في المستقبل يمكن أن تُقنع الكيانات الصناعية بمعالجة المسألة بنفسها من خلال الرقابة الذاتية بدلاً من أن تبادر بفرض نظام رقابي.

[3] الرقابة الذاتية في هذا السياق تشير إلى الالتزام "الإختياري" لمؤسسة فردية على نقيض الرقابة الذاتية كما يُفهم عادة بصفتها إجراءات تُفوّض من خلالها الجهة الرسمية للإشراف اليومي إلى منظمة رقابية ذاتية لها صفة شكلية ورسمية. وفي حالة مؤسسة الرقابية الذاتية يمكن للمُنظّم الرسمي أن يختار الالتزام بالتعهّد ببعض النّظم أو تجاوز قرارات الجهة التي تقوم بالرقابة الذاتية. في حين تُعرّف عبارة "الاختياري" آلية تتفق من خلالها منظمات فردية أو مجموعة منظمات – عبر جمعية تجارية – على الالتزام بمبادئ معيّنة، مع كون هذه المبادئ غير خاضعة للتطبيق القانوني (بالرغم من أنّ بعض المُنظّمين قد يجعلون اعتماد قواعد اختيارية لجمعية تجارية مسألة إجبارية).

ثانيًا: يمكن لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تعزيز سمعتها، ومن ثَمّ اكتسابها حصة أكبر في السوق من خلال المشاركة في جمعيات الرقابة الذاتية. وفيما يتعلّق بالصناعة في الجملة، فإنّ الاتفاقيات التي توقعها وتنفذها مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية اختياراً توفّر مزايا السرعة، والإجماع، والمرونة على عكس صناعة القرارات الرسمية التي قد تكون شاقة وطويلة وذات آثار سلبية. إنّ الأسلوب القائم على الرقابة الذاتية يمكن أن يخفض تكاليف متابعة الالتزام مع تقديم حوافز للالتزام تكون أكثر فعالية من استخدام العقوبات في الأسلوب الإجباري.

9- إنّ أيّة سلطة إشرافية ترغب في مراقبة الالتزام بهذه المبادئ يمكن أيضًا إشراف مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بالاعتماد على (أ) نموذج أعمالها، أو (ب) طبيعة الأنشطة التي تعمل فيها، بالرغم من أنّ مزيجًا من العنصرين يكون أفضل. وفي دول معينة، لا يخضع الإخلال بقواعد سلوكيات العمل للعقوبات بالمعنى الضيق للكلمة. بل تنتج عن ذلك ملاحظات (توصيات) تُوجّهها السلطات إلى الأطراف المعنية.

10- يتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تعتمد باستمرار الممارسات الأفضل، إذ إنها تتطوّر باستمرار، بما في ذلك الممارسات البديلة، شرط أن تُلبّي في مجملها الأهداف التي رسمتها هذه المبادئ الإرشادية وأن يتمّ بيانها بوضوح من خلال الإفصاحات الملائمة. كما يُتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تبذل ما بوسعها مع مرور الزمن لاعتماد أفضل الممارسات الدولية وتطبيقها كي تطور معايير سلوكيات العمل لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تكون مساوية لأعلى المعايير السائدة بين مؤسسات الخدمات المالية.

11- تمّ تطوير المبادئ الدولية لسلوكيات العمل من قبل المنظمة الدولية للأوراق المالية، وهدفها الرئيس هو التركيز على سلوك الوسطاء الماليين (السماسرة، المصارف، مديري المحافظ، المحللين الماليين، مستشاري الاستثمار) وغيرهم من المشتركين في السوق. وقد تمّ التركيز على حماية مصالح العميل وتعزيز نزاهة السوق. وقد تم تبني هذه المبادئ بصفتها إحدى المصادر للمبادئ

الإرشادية السبعة الواردة أدناه، حيث يجب فهم مصطلح "العملاء" على أنّه يعني أيضًا المستثمرين والمشتركين في التكافل (حملة الوثائق). ومع ذلك، فإنّ متطلبات أخلاق سلوكيات العمل فيما يتعلق بمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لها قواعدها في الشريعة الإسلامية، ويمكن إيضاح أنّ هذه المبادئ الإرشادية مستوحاة من المبادئ الشرعية كما هو وارد في الملحق الأوّل. ويتطلب من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الاحتفاظ بنزاهتها من خلال الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها في كلّ الأوقات. أمّا فيما يتعلّق بمسائل الضوابط الشرعية، ولأسباب عملية لتجنّب التكرار غير الضروري، فيتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الرجوع إلى التوصيات الواردة في معيار الضوابط الشرعية الصادر عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية واعتماده. وبصفة أكثر عمومية، تعتمد هذه المبادئ الإرشادية على الأسس الآتية:

- السعي لاستكمال المعايير الأخرى التي أصدرها مجلس الخدمات المالية الإسلامية؛
- أخذ مكانها ضمن الإطار الدولي العام لسلوكيات العمل، ويجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُظهر التزامها بمبادئ سلوكيات العمل التي تُلبّي أعلى المعايير التي تنتظرها الأوساط المالية الدولية.

تمّ وضع المبادئ الإرشادية السبعة في الفقرة الآتية. وكما أثبتنا آنفاً، لاجتناب السلوك الذي يعتمد على أسلوب "وضع العلامات في الخانات" تجاه مسألة الالتزام، حيث يتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تتبنى الأسلوب القائم على المصادقة الذاتية للالتزام بهذه المبادئ الإرشادية. وتوفّر قائمة أسئلة التقييم الذاتي الواردة في الملحق أدناه مساعدة إضافية فيما يتعلّق بالالتزام. وفي المبادئ الإرشادية الواردة أدناه، يُستخدم مصطلح "العملاء" للإشارة إلى الزبائن والمشتركين في التكافل (حملة الوثائق) والمستثمرين. أمّا مصطلح "أصحاب المصالح" فله دلالة أوسع لا تشمل العملاء فحسب، بل الأطراف الأخرى التي لها مصالح أيضًا كما تمّ تعريفها في المبادئ الإرشادية لضوابط إدارة المؤسسات التي تقتصر على تقديم خدمات مالية إسلامية، والصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية. وتشمل هذه الأطراف الموظّفين، والسلطات الإشرافية.

المبادئ الإرشادية

المبدأ 1: الصدق، الأمانة والمعاملة العادلة

على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تطمح لبلوغ أعلى معايير الصدق، والأمانة والمعاملة العادلة في كلّ تصريحاتها وتعاملاتها، ويجب أن تتعامل مع عملائها بعدالة.

12- إنّ المتطلّب الرئيس فيما يتعلّق بالصدق، والأمانة، والمعاملة العادلة هو وجوب أن لا تصدر مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية معلومات يُحتمل أن تضلل أصحاب المصالح أو السوق، سواء كان ذلك عن قصد أو بسبب إهمال، ولا يجوز أن تغشّ في الأسعار باستخدام أية وسيلة، حيث تتيح لها الظروف ذلك. وتشمل هذه الوسائل إنشاء سوق زائفة، وإصدار معلومات مضللة قد تؤثر على الأسعار، وتثبيت أسعار بمشاركة المؤسسات الأخرى العاملة في السوق. وإضافة إلى ذلك، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، سواء كان ذلك عن قصد أو إهمال، عدم إصدار معلومات تضلل أصحاب المصالح أو السوق فيما يتعلق بمطابقة منتجاتها أو خدماتها أو الصكوك لأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها. كما لا يمكن لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تضليل العملاء أو السوق بسبب حجبها لمعلومات ذات أهمية.

13- من المتطلّبات الرئيسة التي ينطوي عليها هذا المبدأ، وجود إجراءات ملائمة تتيح معاملة شهود الحسبة بأمانة وعدالة وعدم الكشف عنهم ولا التضحية بهم. وفيما يتعلّق بالمعاملة العادلة، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية اتّباع الممارسات الأفضل من خلال إنشاء إجراءات لمعالجة شكاوى العملاء.[4]

الممارسات الأفضل المُوصى بها

14- من الموصى به أن تقوم مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بوضع إجراءات يمكن أن تكون واضحةً أمام الجمهور وتنصّ على أنّ الموظفين والممثلين مُلزَمون بحسب العقد بتأدية واجباتهم والقيام بمسؤولياتهم وفقاً لميثاق سلوكيات العمل الذي يُطالبهم بالأمانة والمعاملة العادلة. ولكي يتمّ الامتثال بهذا الالتزام

[4] راجع الملحق الأوّل (البند الأول) بخصوص مفهوم الأمانة والمعاملة العادلة كما تُطالب بهما الشريعة.

الذاتي الملزم تُوصَى مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بنشر "وثيقة العميل"[5] التي تورد أجزاءً مُعيّنة من ميثاق سلوكيات عملها وتنصّ على أنها تعهد بتقديم خدمة أمينة وموثوقة لعملائها كما هو مطلوب شرعًا. وفي هذه الحالة يمكن لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الرجوع إلى التوجيهات الواردة في الملحق لإنشاء وثيقة العميل الخاصة بها. وتشمل هذه الوثيقة مسائل مثل: إجراءات التعامل العادل والأمانة الفعّالة مع شكاوى العملاء، والمستثمرين أو المشتركين في التكافل (حملة الوثائق)، ومع شهود الحسبة، ومعالجة أيّة مشاكل قد تجلب الانتباه إليها.

15- يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تضع سياسة فيما يتعلق بشهود الحسبة وذلك لتشجيع جميع الموظفين في تقديم تقرير إلى الإدارة فورا – على مستوى مناسب عن أي إخلال أو إخلال واقع أو محتمل – لمبادئ سلوكيات العمل. هذه السياسة – من بين أمور أخرى – يجب أن توضح:

1. الإجراءات التي يمكن للموظف أن يقرر أيّاً من السلوكيات تعتبر إخلالاً بهذه المبادئ.
2. النشاطات التي ينبغي القيام بها من قبل الإدارة عند تسلّم التقرير.
3. التزامات مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بشأن اتخاذ تدابير لمنع الإخلال في المستقبل.

16- فضلاً عما سبق، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُطبّق "معيار الإفصاحات لتعزيز الشفافية وانضباط السوق للمؤسسات التي تقتصر على خدمات مالية إسلامية عدا مؤسسات التأمين/التكافل"، فيما يتعلق بإفصاحات الجمهور.

[5] وثيقة ميثاق العميل هي التزام كتابي تتعهد فيه المؤسسة بتقديم منتجاتها وخدماتها لعملائها (عملاء، مستثمرين، وحملة وثائق). وهي ضمان من قبل المؤسسة بأنّ المنتجات التي تقدمها والخدمات التي تسديها متوافقة مع المعايير المُصرّح بأنها معايير جودة. وبصفة عامة، فإنّ معايير الجودة في المنتجات أو الخدمات هي معايير تُلبّي احتياجات العملاء وتتوافق مع أذواقهم.

مثال توضيحي رقم 1

17- يُعرَّف التلاعب بالسوق بصفة عامة بأنّه كلّ أنواع الممارسة التي تؤثر سلباً على الأسعار أو حجم التداول في السوق بنيّة خداع الناس أو الكيانات التي تعتمد على المعلومات المتوفّرة للجمهور، من أجل تحقيق أرباح من البيع بأسعار مضاعفة أو الشراء بأسعار بخسة وبشكل مصطنع. وفيما يتعلق بمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية توجد أساليب أخرى لتلاعب بالسوق تستخدم لتضليل السوق. وعلى سبيل المثال، يمكن التلاعب بعملية الحصول على الموافقة الشرعية على منتجات أو خدمات جديدة. ومن المعروف أنّ ممارسة سلوكيات العمل هذه غير مقبولة.

18- وفي مثال آخر، قد تغشّ مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية في عملية الحصول على الموافقة الشرعية من خلال عدم الإفصاح عن معلومات جوهرية ضرورية في مساعدة علماء الشريعة على تقديم وجهة نظرهم بصفة كاملة، وعادلة، ومستقلة. وممّا يُعقّد المسائل المبيّنة أعلاه بشكل أكبر أنّ إثبات عملية التلاعب في هذه الحالات صعب جدا، وبالتالي، فإنّ حسن النية من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية والتزامهم بممارسة سلوكيات العمل الجيد أمر ضروري. انظر أيضًا المبدأ الثاني أدناه.

مثال توضيحي رقم 2

19- إن مفهوم الأمانة في التمويل الإسلامي يمكن ملاحظته في المعاملة التي تقوم على الوعد. ففي هذا النوع من المعاملات، تعتبر الشريعة الإسلامية الوعد التزاماً أخلاقياً من طرف واحد وفي بعض الحالات يكون ملزماً. ولذلك يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الدخول في الوعد بإخلاص، وبذل كلّ ما في وسعها للوفاء به. ولا يُقبل التصرّف في سلوكيات العمل في الوعد الذي يُعطَى دون نية صادقة بالوفاء به بحجة أنّه ليس ملزماً قانونياً.

مثال توضيحي رقم 3

20- قد يحدث في برامج الاستثمار الجماعي الإسلامي، أن يقوم مدير الأموال بممارسات تنتج عنها أرباح غير مفصح عنها على حساب المستثمرين، مثل تحوير الموجودات في محفظة الصندوق للحصول على نسَب من العمولات لنفسه أو للمؤسسات المرتبطة به، أو التعامل مع الصندوق كوحدة رئيسة مخالفة لمصالح المستثمرين، (انظر المبادئ الإرشادية المتعلقة بضوابط برامج الاستثمار الجماعي الإسلامي الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية). وإنّ مثل هذه الممارسات مخالفة لهذا المبدأ.

المبدأ 2: العناية والحرص الواجب

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تولي العناية الكافية والحرص الواجب لجميع عملياتها وفيما يتعلق بالطريقة التي تُهيكل بها منتجاتها وتوفر وسائل تمويلها، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلّق بالتزامها بأحكام الشريعة، والبحث المتعمق وإدارةً المخاطر.

21- يتطلّب هذا المبدأ من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تعمل بما هو مطلوب من عناية وحرص[6] لمصلحة أصحاب المصالح فيها. ويشمل ذلك في معناه جميع مهام التنفيذ الأفضل. وفي سياق المؤسسات المالية التقليدية، قد تكون هناك فئة واحدة فقط من مستثمري الأسهم (مثل المساهمين) الذين تكون الإدارة ملتزمة تجاههم بالواجب الاستئماني. وعلى عكس ذلك، هناك عادة في التمويل الإسلامي صنفان رئيسان من المستثمرين هما حملة الأسهم وأصحاب حسابات الاستثمار، أو المشتركون في التكافل (حملة الوثائق) في حالة التأمين التكافلي. إنّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية مطالبة بالحرص التام على المحافظة على مصالح المستثمرين (انظر أيضًا المبدأ السادس).

22- يجب أن يكون لدى مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية وقاية مناسبة ضدّ حدوث السلوكيات التي تشكل عدم الحرص الواجب والعناية التي تستحق اللوم، وتشمل هذه الوقاية تدريباً مناسباً للموظفين (انظر أيضاً المبدأ الثالث).

---

6 فيما يتعلق بممارسة المهارات، انظر المبدأ الثالث.

23- يتطلب كذلك من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تُقدّم وسائل تمويل متّفقة مع أحكام الشريعة أن تحرص على توفير هذا التمويل لعملائها، وذلك خدمة لمصالح مموليها وعملائها على السواء. ويُعتبر تصرّفًا غير مقبول في مجال سلوكيات العمل أن تتهاون مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية في تطبيق معايير للتقييم الائتماني اعتماداً على الضمانات لتخفيف الخسائر الائتمانية، وعلى وجه الخصوص عندما تمارس مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية حقوقها على المدين من خلال الضمانات التي تسبب الضرر للمدين. وإذا لم تمارس مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الحرص الكافي في توفير وسائل التمويل، فإنّ لها نصيباً من المسؤولية عن أية ضائقة مالية تنتج عن ذلك. ويجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية همّة تجنب اتخاذ خطوات لاسترجاع مبلغ مستحقّ لها من شأنه أن يُضيق على مدين لا تعود أسباب ضائقته المالية إلى سوء تصرف.[7] ولكن في المقابل يجب أن تتخذ خطوات معقولة لمساعدة المدين على سبيل المثال إعادة هيكلة التمويل قبل ممارسة حقّها في الضمانات.[8]

الممارسات الأفضل المُوصى بها

24- المطلوب من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الحرص الشديد على استثمار أموال المستثمرين والمشتركين في التكافل، وفي تقديم التمويل، وفي قبول المخاطر في التأمين التكافلي، وفي أنواع النشاط الأخرى عندما يطلب التقييم الملائم للمخاطر وذلك بالحصول على المعلومات اللازمة وتحليلاتها. وينطبق مبدأ الحرص الشديد الواجب أيضًا على إجراءات الحصول على الموافقة الشرعية والمحافظة على الالتزام بأحكام الشريعة المتعلق بمحفظة الموجودات تحت الرقابة (انظر المبدأ السابع والمبادئ الإرشادية لأنظمة الضوابط الشرعية الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية).

---

[7] راجع الملحق (1) فيما يتعلق بمفهوم "الحرص الواجب" كما هو مطلوب شرعاً.

[8] تحتاج مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية إلى تحقيق مصالح مختلفة لأصحاب المصالح والتي قد تشمل أصحاب حسابات الاستثمار وكذلك المدينين.

مثال توضيحي رقم 4

25- قد تقبل المؤسسات المالية لأسباب مختلفة – لتعزيز حصتها في السوق – وبدراية منها مخاطر ائتمانية متدنية (مثل بيع الرهون العقارية). وإذا وقع المدين في ضائقة مالية، فإنّ المؤسسة المالية التقليدية قد تعمد، من أجل تقليل خسائرها، إلى تصرفات تُلحق الضرر بالمدين، ويمكن تلافيها في واقع الأمر. إنّ هذا النّوع من التصرفات غير مسموح به في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية. ومع ذلك فإنّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تعمل لجنى أرباح مشروعة، ويمكن أن تتوقّع مقابلاً معقولاً لتمويلاتها المالية ووفق العقود المتّفقة مع أحكام الشريعة التي أبرمتها، شريطة أن تمارس مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الحرص الواجب عند تقديم التمويلات المذكورة.

مثال توضيحي رقم 5

26- إنّ توافق هياكل بعض الصكوك لأحكام الشريعة أمر فيه خلاف، لكن يمكن الأخذ في الاعتبار وجهة نظر الجمهور بصفة عامة.[9] وفي حين يتطلب المبدأ الأول التحلّي بالأمانة في طلب وتطبيق الآراء الشرعية مع الشفافية في مثل هذه المسائل، يتطلب المبدأ الثاني الحرص الواجب في طلب أو بحث الآراء الشرعية. وفي هذا الصدد، ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار، بأنّ الصكوك قد يتمّ شراؤها من قبل مستثمرين في عدد من الدول يعتقدون عادة أنّها متّفقة مع أحكام الشريعة. وإذا اكتشف المستثمرون أنّ اعتقادهم خاطئ يتطلب ذلك التخلص من الصكوك وربما بتحقيق خسائر، وتبرع أي ربح لوجوه الخير.

[9] خصائص هياكل الصكوك غير المتفق عليها على نطاق واسع تشمل ما يلي:

- اتفاقية شراء من المنشئ بإعادة شراء الموجودات من المُصدر بالقيمة الاسمية أو بسعر متّفق عليه مُسبقًا لدفع مبلغ الاستثمار الأصلي لحاملي الصكوك عند الاستحقاق.
- ترتيبات في هيكل صكوك المضاربة تسمح في حالة انخفاض الأرباح المتحققة تحت مؤشر مُعيّن، بتقديم المضارب إلى المُصدر قرضًا دون فائدة كي يدفع لحاملي الصكوك عائداً أعلى من الأرباح المتحققة، ومتساوية مع المؤشر المحدّد إن أمكن.
- هيكل شرائح الاستثمار الذي يكون لحاملي الشرائح الأعلى أولوية الحقوق في التدفق النقدي المتوفر من الاستثمار المعني، ويكون لحاملي الشرائح الأدنى حقوق أقل نسبياً في التدفقات النقدية المتوفرة.

المبدأ 3: القدرات

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تتأكد أنّ لديها الأنظمة والإجراءات اللازمة، وأن موظفيها لديهم المعارف والمهارات اللازمة للالتزام بهذه المبادئ وغيرها من المعايير الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية.

27- يتطلب هذا المبدأ أن يكون مجلس الإدارة، والموظفون، والممثلون (مثل الوكلاء) لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية قادرين على أداء واجباتهم بكفاءة. ويجب أن تشمل القدرات المطلوبة فَهْم أحكام الشريعة ومبادئها المتعلقة بمسؤولياتهم. وفيما يتعلّق بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، يجب أن يطبق المشرف على الصناعة اختبارات "الكفاءة والملاءمة". ويمكن أن تتعلق القدرات بتصميم المنتجات لبيعها وتوزيعها، أو بالكفاءات اللازمة لإنجاح أنشطة مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية مثل إدارة المخاطر التي تشمل إدارة الموجودات والمطلوبات، وإدارة السيولة، وإدارة التأمين التكافلي، والإيداع وإدارة الصناديق. إن غياب القدرات اللازمة يمكن أن يؤدي إلى منتجات رديئة، وعقود ووثائق معيبة، و قرارات ائتمانية خاطئة، واتخاذ قرارات في الاكتتاب غير صائبة ومكلفة، ومنتجات لا تلبّي المتطلبات القانونية أو الرقابية، وخسائر تشغيل أو عجز في صندوق التكافل أو منتجات مباعة بصورة غير جيدة.[10] يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تضمن حاجتها إلى هذه القدرات في الوصف الوظيفي والخصائص الوظيفية لأغراض تعيين الموظفين.

الممارسات الأفضل المُوصى بها

28- إضافة إلى تأهيل الكفاءة المهنية اللازمة، وفهم القوانين ذات الصلة وقواعد وتنظيمات أية حكومة أو سلطة رقابية أو وكالة ترخيص أو مؤسسة مهنية ذات رقابة ذاتية، يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تتأكد أنّ الأشخاص المؤتمَنين على التصرف نيابة عنها مزوّدون بدرجة كافية من المعارف المتعلقة بخصائص المنتجات والخدمات المالية المتفقة مع أحكام

[10] راجع الملحق الأول فيما يتعلّق بمفهوم القدرات كما هو مطلوب شرعاً..

الشريعة المقدّمة من قبل المؤسسة. إنّ وجود الموظفين ذوي القدرات اللازمة أمر جوهري لتجنب مستويات عالية من مخاطر التشغيل في الأعمال المصرفية، وعلى هذا الأساس فإنّ هذه المسألة تدخل في إجراءات الرقابة الإشرافية (انظر الإرشادات المتعلقة بإجراءات الرقابة الإشرافية الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية).

29- إنّ نقص القدرات اللازمة يجعل من المستحيل على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الالتزام الفعلي بهذه المبادئ الإرشادية فضلا عن جعلها منافِساً فعّالاً في السوق. إنّ تطوير القدرات اللازمة أمر يتعلق بالتوظيف من ناحية، وبالتدريب من ناحية أخرى. وفي حين أن التوظيف يخضع لسوق تنافسية لموظفين لديهم المهارات اللازمة، فإنّ تدريب الموظفين وتنمية قدراتهم لا يخضعان لنفس قيود السوق. ويجب أن تنال اهتمامًا كبيرًا من قبل مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، كما أنّها تتفق تمامًا مع أحكام الشريعة التي تشجع التطوير الذاتي.

30- إنّ توفير التدريب والتطوير الوظيفي أكثر أهمية في تعزيز القدرات اللازمة، وينبغي أن يشمل التركيز ميثاق سلوكيات العمل الذي وضعته مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، والذي يجب أن يكون متناسقًا مع هذه المبادئ الإرشادية. إنّ التدريب المستمرّ وتطوير وعي الموظفين على كلّ المستويات أمر مطلوب للوصول إلى إطار إرشادي واضح يبيّن التصرّف المقبول والعقوبات التي تُطبَّق على مخالفي الميثاق.

مثال توضيحي رقم 6

31- يمكن أن تطالب مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية موظفيها وممثليها المعنيين بتقديم المشورة للعملاء – الراغبين في الاستثمار في المنتجات المالية المتّفقة مع أحكام الشريعة – وأن يتلقوا دروسًا واختبارات تنظّمها مؤسسة أكاديمية مُعترف بها، أو معهد خدمات مالية أو مؤسسة متخصصة في التدريب، بحيث تُحقّق هذه المؤسسات الأهداف الآتية:

- توفير مؤهّل مقبول دوليا يزود المرشحين بالفهم العملي للتمويل الإسلامي.
- توفير الاعتراف المهني للموظفين الذي من شأنه إثبات أنّ المرشحين الناجحين قد تابعوا تدريبًا مكثفاً واجتازوا اختباراً مهنياً لبلوغ درجة الكفاءة التي أصبحوا يتمتّعون بها.
- تزويد المرشحين بمعلومات لفهم المتطلبات الشرعية في سياق العمل وإعدادهم لشغل مناصب رئيسة في صناعة التمويل الإسلامي والتأمين التكافلي.

إنّ غياب المؤسسات الأكاديمية المناسبة أو المنظمات التدريبية في دولة معيّنة يمكن معالجته في غالب الأحيان باللجوء إلى وسائل التعليم عن بُعد. وفضلاً عن ذلك، يمكن تطوير كتيبات تدريب شاملة للموظفين.

مثال توضيحي رقم 7

32- من المهمّ جدًا أن يكون العاملون الذين يبيعون المنتجات المالية المقدّمة من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية – سواء أكانوا موظفين أم وكلاء أم سماسرة – قادرين على فهم المنتجات التي يبيعونها، وعلى وجه الخصوص المنتجات الأكثر تعقيداً، وعلى بيان خصائصها للعملاء المحتملين بوضوح، لكي يتمكّن المعنيون من اتخاذ القرار الصائب بشأن ما إذا كان منتج معيّن هو المناسب لهم (انظر كذلك المبدأين الأوّل والخامس)، وينطبق المبدأ نفسه على المسائل الشرعية المتعلقة بالمنتجات.

المبدأ 4: المعلومات المتعلقة بالعملاء

يجب أن تتّخذ مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الخطوات لفهم طبيعة عملائها وظروفهم، كي تقدّم لهم منتجات أكثر ملاءمة لاحتياجاتهم، بالإضافة إلى تقديم التمويل للمشاريع المتّفقة مع أحكام الشريعة فقط.

33- إن المبدأ القائل "اعرف عميلك" مشهور في الدوائر المصرفية وله دلالة خاصة في سياق اجتناب غسيل الأموال والمعاملات القائمة لتمويل المنظمات الإجرامية

والإرهابية. وفي هذه المبادئ الإرشادية، فإن المبدأ المتعلّق بالمعلومات عن العملاء يشمل بالطبع مبدأ "اعرف عميلك" ولكن له مدى أوسع، إذ يشمل أيضًا القدرة على فهم احتياجات العميل بهدف اجتناب المبيعات الرديئة (انظر المبدأين الأوّل والثاني).[11] وإضافة إلى ذلك، تحتاج مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تعلم إن كانت أعمال عملائها وأغراض التمويل المقدَّم متّفقة مع أحكام الشريعة.

الممارسات الأفضل المُوصى بها

34- يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تقدير احتياجات عملائها بدقة لتتأكد أنّ المنتجات أو الخدمات التي تقدّمها تلبّي تلك الاحتياجات بصفة معقولة. ومن بين الطرق المستخدمة عادة لتقدير احتياجات العملاء الاستبانات والمقابلات مع العملاء، مع ضرورة توفير تقارير كتابية ويجب أن تتمّ الإجابة عن الاستبانة من قبل العميل نفسه أو أن يوقّعها، وحيث ينطبق، يجب تحرير موجز عن المقابلة يوقّعه العميل أيضًا. ووحيث كان مناسباً يجب مبدأ الحرص الواجب عند طلب أي معلومات.

35- ومن مسؤولية مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أيضا إبلاغ الزبائن عن التزاماتها، فيما يتعلق بالإفصاح الكامل عن الوقائع ذات الأهمية للمعاملات المقترحة قبل توقيع أي وثائق لتجنب أي حالات تعارض في المستقبل. وينطبق هذا بصفة خاصة في حالة التأمين التكافلي، الذي يكون فيه تغطية برنامج العميل باطلة وقد تكون مطالباته مرفوضة إذا لم يتم الإفصاح عن الحقائق. ومع ذلك، فمن الواجب التطبيق بصورة عامة، على سبيل المثال، إذا كان العميل راغباً في حساب التوفير أو منتج الاستثمار، أو منتج شراء المنزل، إلا أنّه اختار عدم توفير جميع المعلومات المطلوبة منه، ويجب أن يكون العميل حذراً في هذه الحالة لأن مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية قد لا تكون قادرة على تقديم المشورة المناسبة له من دون معلومات كاملة، وقد يخاطر العميل بدفع أموال أو الدخول في التزامات مالية قد لا تكون مناسبة لاحتياجاته. وفي هذا

[11] راجع الملحق الأوّل فيما يتعلّق بمفهوم المعلومات المقدَّمة إلى العملاء كما هو مطلوب شرعاً.

السياق، فإن مبدأ الحرص الواجب ينطبق أيضا على أيّ معلومات مطلوبة من هذا القبيل.

مثال توضيحي رقم 8

36- فيما يتعلق بالعميل الذي يطلب تمويلاً سكنيا متّفقاً مع أحكام الشريعة لامتلاك منزل يرغب في شرائه سكن عائلي، ويحتاج إلى تمويل سكني في حدود قدرته المالية وذي مخاطر أقلّ بسبب عدم قدرته على أداء التزاماته المالية المتعلقة بالمنتج المذكور، فلكي يتمّ تقديم المشورة الصائبة له واقتراح المنتج الملائم، يحتاج الموظف أو ممثّل مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الحصول على معلومات منه، مثل: قيمة الدفعة المقدمة التي يمكن للعميل توفيرها، ومصدر ومقدار دخله السنوي، وكيفية ضمانه، والحد الأقصى لمبلغ المدفوعات الشهرية التي يقدر عليها بصفة معقولة مع مراعاة التزاماته المالية الأخرى، وعمره وأجل التسهيل الذي يرغب فيه (عدد السنوات التي يريد تقسيم المدفوعات عليها).

المبدأ 5: المعلومات المقدَّمة للعملاء

يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُقدّم لعملائها الحاليين والمحتملين المعلومة الواضحة والصادقة عن أيّة وثيقة عمومية تُصدرها طوال إجراءات البيع والاتصال والتقارير اللاحقة على السواء.

37- يتعلّق هذا المبدأ بالشفافية في التعامل مع العملاء الحاليين والمحتملين. وبالتوازي مع المبدأ الأوّل (الأمانة والمعاملة العادلة)، يتطلب من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تقديم المعلومات المناسبة والواضحة لكلّ عملائها الحاليين والمحتملين فيما يتعلّق بمنتجاتها وخدماتها، وبالحقوق والواجبات والمخاطر يتعرض لها للعميل. وتنطبق هذه المتطلبات أيضًا على المعلومة المقدَّمة للعملاء الحاليين والمحتملين والمتعلقة بالمنتجات والخدمات المتفقة مع أحكام الشريعة.

38- إنّ قوانين حماية المستهلك أو المستثمر أصبحت عادية ومعروفة في اقتصاديات السوق المتقدمة، ومن شأنها أن تُوفّر للعملاء أو المستثمرين حق الرجوع مثلا بجعل البائعين مسؤولين عن أية عيوب لا تكون ظاهرة للمشتري

الفطن، أو بإعطاء "فترة الخيار"[12] التي يمكن للعميل خلالها إعـادة النظـر أو إبطال اتفاق شراء بعض أنواع منتجات الخدمات المالية؛ وتُعتبـر هـذه فتـرة حماية ضد "بيع المسترسل".[13] وفي غياب هذا النوع من القوانين، يُطبَّق عـادة مفهوم "دع المشتري واعيًا" بدون تأهيل، مما يعني أنّ المسؤولية تقـع علـى منظور العملاء في أحد البضائع المطروحة للبيع، ممّا يرفع عـن البـائعين أو المزوّدين مسؤولية أية عيوب تكون عادة واضحة للمشتري الفطن. وإذ يمكـن أن يكون هذا المفهوم مقبولاً ضمن الأنظمة القانونية التقليديـة (وفـق قـوانين حماية العميل أو المستثمر)، إلاّ أنّ الشريعة الإسلامية تضع حـدودًا لتطبيقـه. وبعبارات أخرى، فإنّ مبدأ "دع المشتري واعيًـا" غيـر قابـل للتطبيـق دون توصيف في التمويل الإسلامي. وذلك لأنّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لا يمكن أن تخلي نفسها من المسؤولية إلاّ بعد أن تكون قد استوْفت كلّ وسائل الشفافية تجاه الأطراف المقابلة فيما يتعلّق بأية عيـوب متعلقـة بالموضـوع معروفة لديها.[14]

الممارسات الأفضل المُوصى بها

39- المثال النموذجي عن العمل بأمانة في التعاملات الشفافة من المنظور الشرعي يبرز في الشرط الوارد في عقد المرابحة ليكون صالحًا، بأنه يجب على البـائع الإفصاح عن التكلفة الأصلية (بما فيها أية تخفيضات حـصل عليهـا) وعـن هامش/نسبة الأرباح. وتتطلب الممارسات الأفضل تطبيق الشفافية نفسها علـى العمولات ورسوم الوكالة في التمويل أو منتجات التكافل.

40- إن استخدام "الخط الصغير" لكتابة المعلومات الهامة لا يتلاءم مـع سـلوكيات العمل الحسن، ويجب اجتناب ذلك. وبالمثل، يجب أن لا تكون هناك "تكـاليف مخفية" في التمويلات أو منتجات التكافل مثل العمولات أو رسوم الوكالة التـي لا يتمّ الإفصاح عنها للعميل. وتتطلب الممارسة الجيّدة الإفصاح الكامل للعملاء

[12] مبدأ "فترة الخيار" هو أن يدخل العميل في عقد غير ملزم والذي لا يصبح ملزماً إلا بعد انقضاء فترة محددة ولم يبين العميـل خلالها خلاف ذلك.

[13] عرف البيع المسترسل بأنه تطبيق الضغط النفسي – بمناشدة تخويف الشخص أو الجشع، أو الغرور – باقناعه لاتخاذ قرار سريع للشراء.

[14] راجع الملحق 1 فيما يتعلّق بمفهوم المعلومات المقدّمة إلى العملاء كما هو مطلوب شرعاً.

عن كلّ العمولات والترتيبات المماثلة، وأن يكون المعيار الغالب لدى اختيـــار المنتج الذي سوف يُوصَى العميل بشرائه هي المزايا التي سيجنيها العميل ليس جاذبية العمولة التي ستقبضها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو ممثلها.

41- إنّ استخدام تقنيات "بيع المسترسل" بنيّة دفع العميل إلى اتفاق دون أن يقيّم جيدًا المزايا والتكاليف هو تصرّف لا يتماشى مع سلوكيات العمل الحسن. وإضـــافة إلى ذلك، ونظرًا لتعقيد عدة منتجات مالية، فإنّ سلوكيات العمل الحسن يتطلـــب في حالات معينة منح العميل "فترة الخيار" كي يكون له الوقت الكـــافي لتقيـــيم منافع المنتج وتكاليفه قبل الالتزام النهائي.

42- يجب على أي مؤسسة خدمات مالية إسلامية تُوصي عميلاً بمنتج تكافـــل أن تُفصح له عن أية علاقة تربطها بشركة التكافل التي يمكن أن تكـــون مؤســـسة زميلة او تابعة لها. وتنطبق متطلبات الشفافية نفسها عندما تُوصـــي مؤســـسة الخدمات المالية الإسلامية ببرامج استثمار جماعي إسلامي تـــديرها المؤســـسة نفسها.

43- بالإشارة إلى الفقرة 36 أعلاه، يجب تحذير المشتركين المحتملين فـــي التكافـــل كتابة وبوضوح عن كتمان أيّ وقائع ذات أهمية لتغطية البرامج المتوفرة، ومن المرجّح أن تؤدي إلى بطلان الوثيقة.

مثال توضيحي رقم 9

44- عندما يوصى وكيل أو وسيط شركة تكافل بمنتج توفير لعميل وتكون للمنـــتج خصائص التكافل العائلي الذي يشمل الأرباح، يدفع العميل مساهمات شـــهرية إلى أن يبلغ عمرًا معيّنًا، ويكون له الحق وقتئذ في الحصول على مبلغ إجمالي ترتبط قيمته بأداء استثماره. ويمكن للعميل تصفية عقد التكافل خلال تلك الفترة، وفي هذه الحال يقبض مبلغًا معيّنًا يمثّل مبلغ مساهماته التي يُضاف إليهـــا أيـــة أرباح استثمارية وتُطرح منها أية خسائر استثمارية وأية تكـــاليف. ويمكـــن أن يتكوّن الجزء الأكبر من التكاليف من تكاليف الشراء التي تمّ دفعها للوكيـــل أو الوسيط لبيع عقد التكافل، بما أنّ نتيجة قيمة تصفية العقد لعدة سنوات وضرورة

انتظار عدد من السنين كي يكتسب العقد قيمة تصفية تتجاوز مبلغ المساهمات التي دفعها العميل. وتتطلب سلوكيات العمل الحسن تفسير كل ذلك بوضوح إلى العميل قبل أن ينخرط في عقد التكافل. كما يتطلب منح العميل "فترة الخيار" (أسبوعين على سبيل المثال) يمكن له خلالها إلغاء موافقته على عقد التكافل.

مثال توضيحي **10**

45- تُقدّم مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية منتج حسابات الاستثمار المطلق إلى عملائها بالتفصيل، وهو يعتمد على عقد مضاربة يحقّ بمقتضاه لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، بصفتها مضارباً، أن تستخلص من الأرباح قبل خصم نصيب ربح المضارب نسبة أقصاها 25% لتحويلها إلى احتياطي معدل الأرباح، وأن تستخلص من نصيب صاحب حساب الاستثمار نسبة أخرى أقصاها 20% لتحويلها إلى احتياطي مخاطر الاستثمار. إنّ المبالغ المحوّلة إلى هذه الاحتياطيات فيما يتعلق بأرباح صاحب حساب الاستثمار لن تكون متوفرة كي تُدفع للعملاء إذا سحبوا أموالهم. وفضلاً عن ذلك، فإنّ بنود منتج حساب الاستثمار تنصّ على أنّه نظرًا لحقوق السحب المرتبطة بالمنتج، فإنّ نسبة 20% من أي مبلغ يودعه العميل في مثل هذا الحساب يتمّ التصرّف فيه باعتباره حسابًا جاريًا ولا يحصل على أي نصيب من الربح أو من الخسارة. وتتطلب الممارسة الجيدة أن تبيّن بوضوح وبصفة كاملة هذه الخصائص للمنتج وتأثيراتها على العوائد التي قد يتوقعها العميل منطقيًا.

مثال توضيحي رقم **11**

46- تُقدّم مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية إلى العميل تمويل مرابحة يشمل غرامات مالية في حال التأخير في تسديد الأقساط تصرف في وجوه الخير. من المهمّ جدًا تبيان وجود هذه الغرامات بوضوح للعميل، وذلك بصياغتها ضمن العقد ولفت انتباه العميل إليها قبل توقيع العقد.

مثال توضيحي رقم 12

47- يمكن للسلطة الإشرافية أن تضع شروطاً معينة فيما يتعلق بالدعاية. ومثال لهـذه الشروط، متطلب أنه يجب على كلّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التأكد من أن الدعايات صممت لإفصاح عن كلّ المعلومات الملائمة.

المبدأ 6: تعارض المصالح والواجبات[15]

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تتعرف على حالات تعارض المصالح بينها وبين عملائها الناجمة عن نوع المنتجات التي تُقدّمها، وعليها أن تتجنب حالات تعارض المصالح، أو أن تُفصح عنها وتديرها، آخـذةً فـي الاعتبار واجباتها الاستئمانية لأصحاب حسابات الاستثمار وكذلك المساهمين.

48- يركّز هذا المبدأ فيما يتعلّق بمسألة تعارض المصالح علـى أهميـة أن تفعـل المؤسسات كلّ ما بوسعها لاجتناب تعارض المصالح. وعندما لا يمكن تلافيه، يجب على المؤسسات أن تضمن المعاملة العادلة لأصحاب المصالح. ويعترف هذا المبدأ بأنه يمكن إدارة تعارض المصالح، وبأنّ الإدارة السليمة للتأكد مـن المعاملة العادلة لأصحاب المصالح قد تتطلّب الإفصاح، وقوانين داخلية تتعلـق بسرية أو أي طرق أو مجموعة طرق أخرى مناسبة. وقـد يظهـر تعـارض المصالح في إدارة الأموال التي تتطلب إدارة جيدة للتأكّد من الأمانة والمعاملـة العادلة وِفق المبدأ الأوّل.

49- يمكن أن يحصل تعارض الواجبات في مؤسسات الخدمات المالية الإسـلامية طالما أنّ الإدارة مُطالَبة بالتصرف لتحقيق أفضل المـصالح لـصنفين مـن أصحاب المصالح قد تكون مصالحهما مختلفة، مثـل المـساهمين وأصـحاب حسابات الاستثمار، أو حملة الأسهم والمشتركين في التكافل. وهكـذا يُتـرجَم تعارض المصالح بين صنفين من أصحاب المصالح إلـى تعـارض واجبـات مجلس الإدارة ومديري مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. وفي هذا الـصدد، تعتبر الواجبات الاستئمانية لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية حاسمة تجـاه أصحاب المصالح بما في ذلك أصحاب حسابات الاستثمار أو المشتركين فـي

[15] راجع الملحق الأوّل (البند الخامس) فيما يتعلّق بمفهوم تعارض المصالح والواجبات كما هو مطلوب شرعاً.

التكافل. ويُثير ذلك مسائل تتعلّق بضوابط الإدارة تمّ تناولها ضمن معـــايير أو مسودّات مشروعات أخرى صادرة عن مجلس الخدمات الماليـــة الإســـلامية، والتي تشمل: المبادئ الإرشادية لضوابط إدارة المؤسسات التي تقتـــصر علـــى تقديم خدمات مالية إسلامية عدا مؤسسات التأمين الإسلامية/التكافل وصـــناديق الاستثمار، والمبادئ الإرشادية لبرامج الاستثمار الجماعي الإسلامي، والمبادئ الإرشادية لضوابط عمليات التأمين التكافلي.[16]

الممارسات الأفضل المُوصى بها

50- ترتبط الممارسة الجيّدة للأعمال بالضوابط الجيّدة، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلّق بالإدارة الملائمة لتعارض المصالح والواجبات. ويجب عدم إخفاء هـــذا التعارض، بل يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تكون شـــفافة بشأنه مع إيضاح الآليات المتوفرة لمعالجته بالطريقة الصحيحة. وإضافة إلـــى ذلك، يجب أن تتأكد مؤسسات الخدمات المالية الإســـلامية مـــن أن أنظمتهـــا للتعويض والمكافأة لا تقدّم حوافز غير شريفة لمـــديريها، والهيئـــة العاملـــة، والوكلاء، والوسطاء وغيرهم من الممثلين، والتي من شـــأنها أن تـــؤدي إلـــى حالات تعارض المصالح.

مثال توضيحي رقم 13

51- إنّ أي مؤسسة خدمات مالية إسلامية تُقدّم حسابات الاستثمار المطلقة، يحقّ لها بصفتها مضارباً نسبة من الدخل على استثمارات حسابات الاستثمار المطلقـــة على أساس نسبة متفقة عليها مسبقاً مع رب المال/المستثمر. وبمـــا أنّ نـــسبة رؤوس أموال المساهمين لأموال أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة صـــغيرة في العادة، وأنّ نسبة نصيب ربح المضارب قد تكون مرتفعة، فإنّ النتيجة قـــد تكون أنّ نسبة العائد على رؤوس أموال المساهمين قد تكون أضـــعاف نـــسبة العائد على أموال أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة، وبما أنها تُخلط أمـــوال المساهمين وأموال أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة في مجموعة موجودات

[16] معاملات الأطراف ذوي العلاقة هي مسألة خاصة بضوابط إدارة المؤسسات التي تم تناولها في معايير مجلس الخدمات الماليـــة الإسلامية الأخرى، ولا سيما "المبادئ الإرشادية لضوابط إدارة المؤسسات التي تقتصر على تقديم خدمات مالية إسلامية"، ولكنها لا تنطوي على تعارض المصالح، أو بالمعنى الذي تمّ تناولها هذه الوثيقة.

واحدة وتكون مُعرّضة للأخطار نفسها، وبما أنّ الإدارة تكون مسؤولة تُجاه المساهمين لا تُجاه أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة، فإنّ ذلك يجعل الإدارة في وضع غير جيد لمعالجة حالات تعارض المصالح بين المساهمين وأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة.

52- هناك طريقة من طرق تخفيف هذه المشكلة تماشيًا مع الممارسة الجيدة للأعمال تتمثّل في ربط عنصر مهمّ من مكافأة الإدارة المتعلقة بأدائها بنسبة عوائد أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة، لا عوائد المساهمين فحسب.

مثال توضيحي رقم 14

53- يمكن أن يَظهر تعارض مماثل في الواجبات في التكافل العائلي، عندما تُدير مؤسسة التكافل حساب الاستثمار للمشتركين في التكافل بصفتها مُضارباً. يجب أن لا يرتبط واجب مؤسسة التكافل بإدارة أموال حساب الاستثمار للمشتركين في خدمة مصالح المشتركين في التكافل بواجب تعظيم العائد للمساهمين من خلال نصيب ربح المُضارب من تلك الأموال.

المبدأ 7: الالتزام بأحكام الشريعة

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تثبت أنّ عملياتها تحكم بنظام فعّال للضوابط الشرعية، وأنّ سلوكيات عملها تمارس بطريقة مسؤولة اجتماعياً.

54- فيما يتعلق بالالتزام الرقابي فإنّ متطلّب سلوك العمل الجيّد يتمثّل في وجوب التزام مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بكلّ المتطلبات القانونية والرقابية سارية المفعول. وتبقى الأولوية بالتأكيد للالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها أمراً مهماً لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية والذي قد يُثير مسائل صعبة على سبيل المثال، كما هو الحال في بعض هياكل الصكوك، على ما ورد آنفًا في المبدأ الثاني أعلاه.[17]

[17] راجع الملحق الأول فيما يتعلق بمفهوم الالتزام كما هو مطلوب شرعاً.

55- يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن توظف مسؤولين عن متابعة الالتزام من ذوي الكفاءة العالية (انظر المبدأ الثالث المتعلق بالقـدرات) ممـن لديهم المرجعية الكافية كي يجعلوا من مسألة الالتزام مع كلّ المتطلبات الشرعية والقانونية والرقابية عنصرًا أساسيًا في سياسة الإدارة، ويتمّ تطبيقها بفعالية في الممارسة العملية. وفيما يتعلق بالالتزام بأحكام الشريعة، يجب على مؤسسـات الخدمات المالية الإسلامية أن تُطبّق معيار مجلس الخدمات الماليـة الإسـلامية بشأن نظام الضوابط الشرعية، وأن تتأكد من أن لديها الآليـات والإجـراءات اللازمة للالتزام بأحكام الشريعة (الإجراءات اللاحقة والإجراءات السابقة) على السواء. ويرتبط واجب التوافق أيضًا بالمتطلبات الداخلية لمؤسسات الخـدمات المالية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص ميثاق سلوكيات العمل الذي تعتمده.

56- يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تكون مدركـة لواجباتهـا الشرعية المتعلقة بسلوك عملها بطريقة مسؤولة من الناحية الاجتماعية، ويشمل ذلك الأنشطة الخيرية الملائمة.

مثال توضيحي رقم 15

57- إن سلوكيات مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تبحث عـن التـوازن بـين الحصول على الأرباح الكبيرة ورسوم الإدارة والالتزام بالحدود الموضوعة من قبل الشريعة الإسلامية يجب تناولها من خلال أهداف هذا المبدأ. وعلى سـبيل المثال، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسـلامية التـي تهـتم بـإدارة الاستثمار والخدمات الاستشارية، أو في التكافل العـائلي، أن تُحـدّد وتُطبّـق إجراءات مناسبة لبلوغ التوازن بين تلبية توقعات عملائها واحتـرام الحـدود المفروضة عليها، وذلك باكتفائها باستخدام الأدوات المتّفقة مع أحكام الـشريعة فقط. ويمكن أن يتضمن ذلك إجراءات تثقيف العملاء حتى يتمكنوا من فهم سبب عدم وجود خصائص المنتجات المالية التقليدية في المنتجات المالية المتّفقة مـع أحكام الشريعة.

58- وعلى هذا الأساس، يجب توعية أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة بأنّ مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية بصفتها مُضارباً أو وكيلاً لا يمكن أن تضمن عدم خسارة أموالهم، بالرغم من ذلك يمكن أن تضمن المؤسسة بأنّها ستولي الحرص الواجب لحماية الأموال من الخسائر وذلك من خلال توزيع الموجودات بشكل احترازي ومن خلال وسائل أخرى، مع السعي للحصول على عوائد تنافسية لأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة.

59- بالمثل، يجب على مؤسسة التكافل العائلي أن توضح للمشتركين المحتملين في التكافل لماذا لا يمكن توفير المنتجات التقاعدية مع مصلحة محددة، بل تعمل على استثمار أموال المشتركين بشكل احترازي لكي تحصل على مبلغ إجمالي وقت الاستحقاق يمثّل عائدًا عادلاً من مساهمات المشتركين، ويمكن التوقع بصورة معقولة أن ينتج دخلاً معيّنًا عندما يتمّ استثماره.

التعريفات

إن التعريفات الآتية هي للمساعدة على فهم مفردات مستخدمة في هذه الوثيقة، ولا تُعتبر بأيّ حال قائمة شاملة.

سلوكيات العمل	تُعرَّف بوصفها مبادئ السلوكيات التي يجب أن تحكم أنشطة مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لحماية مصلحة عملائها، ونزاهة صناعة التمويل الإسلامي.
ضوابط الإدارة	مجموعة محددة من العلاقات بين إدارة شركة معينة، ومجلس إدارتها، وحملة أسهمها وغيرهم من أصحاب المصالح يتمّ من خلالها: (أ) تحديد أهداف الشركة. (ب) تحديد وسائل بلوغ تلك الأهداف ومتابعة الأداء. في سياق مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، يتعيّن أن تشمل الضوابط الجيدة للشركة: (أ) مجموعة من الترتيبات التنظيمية تتيح قدر الإمكان توافق أعمال إدارة مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية مع مصالح أصحاب المصالح فيها. (ب) تخصيص المخصصات الخاصة لكيان الضوابط مثل مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية، والإدارة كي تسعى لتحقيق الأهداف التي هي لفائدة أصحاب المصالح وتيسّر المتابعة الفعالة، وتشجع هكذا مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية على استخدام الموارد بأكثر جدوى. (ج) الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها.
المُضاربة	هي عقد مشاركة في الربح بين رب المال والمضارب عن طريق مساهمة رب المال برأس مال في نشاط يديره المضارب (أو مقدّم العمل). ويتمّ توزيع الأرباح التي يحققها النشاط وفق النسب المحددة في شروط عقد المضاربة، ويتحمل رب المال وحده الخسارة ما لم تكن تلك الخسائر بسبب سوء سلوك المضارب، أو إهماله أو إخلاله بشروط العقد.

حسابات الاستثمار المقيّدة (الودائع الاستثمارية المقيّدة)	هي حسابات يجيز بموجبها أصحابها للمؤسسة التي تقتصر على خدمات مالية إسلامية استثمار أموالهم سواء على أساس المضاربة بحصة عن الربح للمؤسسة أو على أساس الوكالة بالاستثمار بعمولة محددة للمؤسسة، مع تحديد بعض القيود فيما يتعلق بمكان وطريقة وهدف استثمار أموالهم.
أصحاب المصالح	الذين لديهم مصلحة في سلامة وتوفيق مؤسسة أو شركة التكافل، وهم، دون حصر: (أ) الموظفون، (ب) العملاء (بما فيهم أصحاب حسابات الاستثمار والمُودعون العاديون)، (ج) المزوّدون، (د) المجتمع (وعلى وجه الخصوص الأمة الإسلامية)، (هـ) المشرفون والحكومات، استنادًا إلى الدور الفريد الذي تؤديه مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية في الاقتصاديات الوطنية والمحلية والأنظمة المالية.
المشترك في التكافل	طرف مشترك في منتج التكافل مع مؤسسة التكافل وله الحق في الفوائض طبقاً لعقد التكافل (شبيه بحملة الوثائق في التأمين التقليدي).
مؤسسات التكافل	أيّ مؤسسة أو كيان يدير أعمال التكافل.
التأمين التكافلي	هيكل مختلط يشمل حملة الأسهم (مؤسسة التكافل) وصندوق أموال تأمينية (صندوق التكافل) أو أكثر، تعود ملكيّته إلى المشتركين في التكافل.
حسابات الاستثمار المطلقة (الودائع الاستثمارية المطلقة)	هي حسابات يعطي أصحابها لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الحق في استثمار أموالهم على أساس عقد المضاربة أو على أساس الوكالة بالاستثمار دون تقييد تلك المؤسسة بأية شروط. ويمكن لتلك المؤسسات خلط تلك الأموال مع أموالها الخاصة أو أموال أكثر من صاحب حساب واستثمارها في وعاء استثماري مشترك.
الوكالة	عقد يعيّن بموجبه العميل (الموكل) مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية (الوكيل) للقيام بالأعمال نيابة عنه مقابل رسوم بمبلغ مقطوع أو بنسبة مئوية من المبلغ محل الوكالة، أو بدون رسوم حسب العقد.

الملحق

آيات من القرآن الكريم وأحاديث نبوية شريفة تتناول مسألة سلوكيات العمل:

1- حول الأمانة والمعاملة العادلة:

قال تعالى: {قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ ...* وَالَّذِينَ هُمْ لأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ}، (سورة المؤمنون: 8).

قال تعالى: {وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ* الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُواْ عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ* وَإِذَا كَالُوهُمْ أَو وَّزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ* أَلا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُم مَّبْعُوثُونَ* لِيَوْمٍ عَظِيمٍ* يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ}، (سورة المطففين: 1-6).

أمّا تعاليم الرسول صلّى الله عليه وسلّم المتعلقة بالتجارة والمسائل الاقتصادية فهي عديدة وتكاد تُغطّي جميع النواحي التجارية والاقتصادية. وقد أكّد النبي صلى الله عليه وسلّم على أن الأمانة والصدق ترفع درجات التاجر في الآخرة. ويقول صلى الله عليه وسلم في هذا الصدد:

"رحم الله رجلا سمحا إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى" (البخاري، 1934).
وفي رواية: وإذا قضى، وإذا اقتضى

وتعني المعاملة العادلة في الإسلام أن يضع المرء الشيء في موضعه الحق. وفي هذا السياق هناك ثلاثة جوانب مهمة جدًا في المعاملة العادلة وهي: أوّلاً، وضع شخص معيّن في منصب أو وظيفة متوافقة مع قدراته. ثانيًا، التصريح بحكم أو اتخاذ قرار ملائم للوضع أو الشخص المعني بالحكم أو القرار. وثالثًا، إعطاء المال أو الأملاك إلى الذين يستحقون ذلك بالعدل. وقال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تَأْكُلُواْ أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ}، (سورة النساء: 29).

2- حول العناية والحرص الواجب

تدعو الأحاديث النبوية الشريفة المسلمين إلى أن يكون الدائن ميسّرًا وكريمًا لدى استرجاع ماله من المدين. ويجب أن يسدد المدين من ناحيته ديْنه إلى الدائن في

الأجل المحدد مع تقديم الشكر وبأدب حسن. وكان رسول الله صلى الله عليه وسلم أفضل الناس فيما يتعلق بتسديد ديونه. يقول الله تعالى في محكم تنزيله: { وَإِن كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَى مَيْسَرَةٍ وَأَن تَصَدَّقُواْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُمْ تَعْلَمُونَ} (سورة البقرة: 280).

3- حول القدرات

يقول الله تعالى: {وَأَعِدُّواْ لَهُم مَّا اسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ وَمِن رِّبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدْوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَآخَرِينَ مِن دُونِهِمْ لاَ تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ وَمَا تُنفِقُواْ مِن شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنتُمْ لاَ تُظْلَمُونَ } (سورة الأنفال: 60)

4- حول المعلومات المقدمة للعملاء، والمعلومات المتعلقة بالعملاء

من جملة الممارسات غير الأخلاقية الأكثر انتشارًا في عالم الأعمال الحديثة استغلال جهل الآخرين بظروف السوق. وقد يحدث أحيانًا أن يأتي بائع إلى مدينة ما بسلع أساسية يحتاجها الجميع لبيعها في السوق. وقد يحدث أن يُقنع تاجر محلّي القادم الجديد أن يُحوّل له كل السلع كي يبيعها لحسابه في السوق. ويحصل على البضائع بسعر أدنى من سعر السوق ثم يبيعها بأثمان عالية أو بغبن فاحش. يُنكر الإسلام هذه الوساطة التي تحتوي على استغلال جهل الآخرين بظروف السوق. وقد كانت هذه الممارسة سائدة في مجتمع ما قبل الإسلام. وقد منع الرسول صلى الله عليه وسلم هذه الممارسة من خلال عدة أحاديث منها ما رواه:
عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: نهى رسول الله صلى الله عليه وسلم أن يبيع حاضر لباد. (صحيح البخاري ج: 2، رقم الحديث:2051).

ويرى الفقهاء أنّه يمكن للبائع تمديد هذا الأجل، كما يبقى له اختيار قبول استرجاع السلع حتى بعد أن يجرب المشتري المُنتج. وهذه المعاملة صحيحة ما دام هناك اتفاق ثنائي بين البائع والمشتري. لكنّه يُعدّ أمراً غير أخلاقيً استغلال هذا الخيار، ويجب تجربته فقط إذا كان الشخص غير راضٍ عن المنتج لسبب من الأسباب. وهكذا، يجب عدم شراء السلعة بنيّة استخدامها ثم إعادتها لأنّ ذلك ليس غرض هذا الخيار.

وأيضاً ما رواه حكيم بن حزام رضي الله عنه أنّ النبي صلى الله عليه وسلم قال: "البيعان بالخيار ما لم يتفرقا، فإن صدقا وبينا بورك لهما في بيعهما وإن كذبا وكتما محقت بركة بيعهما". (صحيح البخاري ج: 2 رقم الحديث 2008).

5- حول تعارض المصالح والواجبات

تتميّز المعاملات المالية الإسلامية ببعض الأعراف أو الآخلاقيات التي تحفظ مصالح كلّ الأطراف المعنية. يقول الله تعالى: {وَلاَ تَأْكُلُواْ أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُواْ بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُواْ فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ}، (سورة البقرة:188).

وتحرّم الآيات الآنفة على المؤمنين، بدلالة قطعية، أكل أموال الآخرين بالباطل.

وقد أكد النبي صلى الله عليه وسلم على أهمية سعي التاجر المسلم عازم على الكسب الحلال فقط. ولا يكفي أن يجتنب وسائل الربح المحرمة في كسبه وحياته، بل عليه أيضًا أن يبتعد عن الأمور المشبوهة.

ويقول الله تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُونُواْ قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاء لِلّهِ وَلَوْ عَلَى أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقَيرًا فَاللّهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلاَ تَتَّبِعُواْ الْهَوَى أَن تَعْدِلُواْ وَإِن تَلْوُواْ أَوْ تُعْرِضُواْ فَإِنَّ اللّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا} (سورة النساء: 135).

6- حول الالتزام بأحكام الشريعة

قال تعالى: {وَأَنزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنزَلَ اللّهُ وَلاَ تَتَّبِعْ أَهْوَاءهُمْ عَمَّا جَاءكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاء اللّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَـكِن لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَآ آتَاكُم فَاسْتَبِقُوا الخَيْرَاتِ إِلَى الله مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ}، (سورة المائدة: 48).

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "الحلال بيّن والحرام بيّن، وبينهما مشتبهات لا يعلمها كثير من الناس، فمن اتقى الشبهات فقد استبرأ لدينه وعرضه، ومن وقع في الشبهات وقع في الحرام، كالراعي يرعى حول الحمى يوشك أن يرتع فيه، ألا وإنّ لكلّ ملك حمى، ألا وإنّ حمى الله محارمه، ألا وإن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كلّه، وإذا فسدت فسد الجسد كلّه، ألا وهي القلب". (صحيح البخاري ج1، رقم الحديث: 50).

اقتراح نموذج استبانة التقييم الذاتي

يمكن أن تستخدم هذه الاستبانة مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية التي تعتمد الأسلوب الطوعي للالتزام بمعيار سلوكيات العمل الذي أصدره مجلس الخدمات المالية الإسلامية، أو من قبل السلطة الرقابية في حال قررت جعل الالتزام مسألة إجبارية. وحتى إن لم تر السلطة الرقابية جعل الالتزام إجباريًا، فقد تقرّر الاطلاع على استبانة التقرير الذاتي كجزء من عمليات الإشراف الروتينية.
[هذه الاستبانة مُصمّمة لتقييم التوافق مع معيار سلوكيات العمل، ولا تتعلق بمعايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية الأخرى غير أنه من الممكن أن تنطبق عند الضرورة أو تحويلها إلى استبانة تقييم ذاتي شاملة تتفق مع جميع معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية]

1 – الأمانة والمعاملة العادلة

1.1 هل تمّ تحرير ميثاق العميل ونشره؟ إذا كانت الإجابه بنعم، اذكرها.

1.1.2 التحقق من الإجراء لضمان حصول جميع العملاء على نسخة من الميثاق.

1.1.3 هل يحتوي الميثاق على توصيف شكاوى العملاء وإجراءات الرد عليها؟

1.1.4 اذكر أيّة أمثلة لعدم الإلتزام بالميثاق، أو أية شكاوى تسلمتها المؤسسة حول عدم الالتزام بمعاييرها.

1.1.5 هل تتمّ مراجعة الميثاق وتحديثه بشكل دوري؟ في حالة الإجابة بنعم، بين تاريخ آخر مراجعة.

1.2 خلال عملية الحصول على الموافقة الشرعية، هل تمّت استشارة أكثر من عالم شرعي أو مجموعة علماء الشريعة؟ في حالة الإجابة، اذكر أسباب ذلك.

1.2.1 هل يمثّل الرأي الشرعي الذي تمّ على أساسه إجازة المنتج الرأي الغالب لعلماء الشريعة على النطاق الدولي؟ وإلا ففيما يختلف عنه؟

1.2.2 ما هي المعلومات المتعلقة بالمنتجات التي تمّ تقديمها للعلماء؟

أ) كل الوثائق الأساسية.

ب) نموذج طلب الترخيص المقدم والسلطة الرقابية إن وجد.

ج) كتيّب عرض المنتج.

د) المنشورات والمواد التسويقية.

هـــ) جميع المواد الأخرى المتوفرة.

1.2.3 هل تمّ إعطاء أيّة وعود للعملاء أو تقديم أيّة ضمانات فيما يتعلق بأيّ منتج؟

1.2.4 هل تمّ الوفاء بكلّ الوعود؟ وإلا، اذكر التفاصيل، والأسباب، والتوضيحات التي تمّ تقديمها للعملاء.

1.2.5 هل تعاملت شركة إدارة الصناديق أو أية مؤسسة تابعة لها بالصندوق أو الحساب بصفتها أصيلاً بائعة أو مشترية من/ إلى الصندوق أو الحساب؟

وإن كان الحال كذلك، اذكر جميع المعاملات بهذا الشأن مع إثبات أنها تمّت بسعر سوق يمكن التثبت منه (أو بسعر عادل) في الفترة التي تمّت فيها المعاملة.

1.2.6 إذا تمت المعاملة بسعر غير سعر السوق (أو بسعر عادل) في الفترة التي تمت فيها المعاملة، وضّح لماذا؟

1.2.7 اذكر حجم الدوران في الصندوق أو الحساب وقدم قائمة المعاملات للفترة تحت المراجعة وحجم المعاملات لفترة سابقة قابلة للمقارنة بحيث يحتسب معدل الدوران: (معاملات الشراء + معاملات البيع) / (القيمة في بداية الفترة + القيمة في نهاية الفترة) / 2) * 100

1.2.8 اذكر نسبة المعاملات التي تمّت مع مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو أية مؤسسة تابعة لها أو مع كلّ وسيط خارجي زادت قيمتها عن نسبة [%] من مجمل المعاملات.

2- الحرص

1.2 تزويد دليل على القيام بإجراء بحث وتقييم المخاطر لكلّ معاملة مقترحة أو معاملة تمّت الدخول فيها.

2.2 إن كانت هناك مبادئ إرشادية للجنة الاستثمار حول تخصيص الموجودات لمختلف أصناف الصناديق أو الحسابات، اذكر ما هي في كلّ مرحلة خلال فترة المراجعة.

2.2.1 هل توجد إجراءات ثابتة لإدارة المخاطر، وهل يتم حساب القيمة عند حدوث المخاطر بشكل دوري للحسابات الفردية أو مجموعة الحسابات التي تتمّ إدارتها؟

2.3 هل تخضع جميع الحسابات أو المحافظ إلى خطوات مراجعة رسمية وبشكل دوري في أدائها والتزامها بالأهداف المرسومة في كتيب المنتج والمبادئ الإرشادية لتخصيص الموجودات؟

2.4 هل يُعدّ الالتزام المستمرّ بأحكام الشريعة عنصرًا مهمًّا في هذه المراجعات؟ وفي حالة الإيجاب، كم من مرة تتمّ المراجعات؟

2.5 تقديم مثال لمحاضر لجنة المراجعة. وفي حالة عدم وجود المثال، وضّح كيف تتمّ إدارة موجودات العميل ومراجعتها بوسائل أخرى.

2.5.1 اذكر الصناديق أو الحسابات غير المطابقة مع المبادئ الإرشادية للجنة الاستثمار والتي حصلت لها تغييرات مهمة في نسبة القيمة عند حدوث المخاطر، ووضّح ذلك.

2.5.2 نتيجة النقطة 2.3، اذكر الاستثمارات التي كان أداؤها متدنّياً بشكل استثنائي أم تكبدت خسائر جسيمة أو تلك التي اكتُشف أنها لم تكن، أو لم تعُد متّفقة مع أحكام الشريعة، ووضّح إن كانت الأبحاث والتحليلات الأولية غير كافية، أو تمّ الدخول في مخاطر كبيرة عن دراية، أو غيرها من الأسباب التي أدت إلى تدنّي الأداء.

2.6 اذكر هياكل الصكوك غير العادية، على سبيل المثال:

أ) اتفاق يقوم بموجبه المنشئ لإعادة شراء الموجودات من المُصدر بسعر متَّفق عليه مُسبقًا (أي الضمان).

ب) اتفاق يقوم بموجبه المضارب بدعم الأرباح بواسطة تقديم قرض بدون فائدة في حال انخفاض الأرباح دون السقف المحدد (وهو في واقع الأمر ضمان للعائد المحدد وهو الفائدة).

ج) هيكل تحصل من خلاله بعض الشرائح على أولوية على الشرائح الأخرى.

د) أيّ هيكل آخر له خصائص غير عادية أو بخصائص غير مقبولة بشكل عام.

3- القدرات

3.1 هل لدى مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية سياسة لتدريب كل الموظفين المعنيين على فهم أحكام الشريعة ومبادئها المتعلقة بالتمويل الإسلامي بشكل عام ومدى تطبيقها على أعمال مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية؟

3.1.1 إذا كان التدريب يتمّ وِفق منهج محدّد أو مؤهل بمقياس دولي يشمل التمويل الإسلامي، قدّم مزيدًا من التفاصيل.

3.1.2 هل تمّ تقديم التدريب من قبل منظمة تدريب معتمدة أو داخل المؤسسة؟ في حال منظمة التدريب، قدّم المزيد من التفاصيل.

3.2 تقديم جدول مفصل يشتمل على الموظفين المعنيين الذين تمّ تدريبهم، وتاريخ الدورات. وفي حال وجود موظفين يُفترض أن يتم تدريبهم لكن لم يحصل ذلك، وضح الأسباب.

3.2.1 إذا كان هنالك امتحان أو اختبار يلي التدريب، قدّم قائمة الموظفين الذين اجتازوا الاختبار والذين لم يجتازوا ذلك.

3.3 هل توفّر مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية تدريبًا خاصا للموظفين لفهم طبيعة ومخاطر المنتجات التي تُقدّمها؟ وفّر التفاصيل المتعلقة بكلّ منتج أو كلّ نوع من المنتجات.

4- المعلومات المتعلقة بالعملاء

1.4 هل لدى مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية معيار إجرائي لجمع المعلومات المتعلقة بالعميل؟ في حالة الإيجاب، قدّم مثالاً عن الاستمارة التي يُطلب تعبئتها.

1.1.4 هل يتمّ تعبئة استمارة طلب المعلومات من قبل موظف مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية بحضور العميل أم من قبل العميل وحده دون مساعدة؟ هل تُعدّ النتائج مرضية وكافية كي تلبّي مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية احتياجات العميل؟ اذكر أمثلة.

2.1.4 تأكّد من أن الإجراء المعتمد قد تمّ اتّباعه مع كلّ عميل جديد وأنه تمّ توقيعه من قبل العميل والموظف، وذلك من خلال فحص عيّنة من ملفات العميل.

2.4 ما هي إجراءات الرقابة التي تمّ اتخاذها للتثبت من أنّ العميل كان مُناسبًا وأنّ الاستثمار أو التمويل كان لأغراض لا تخالف أحكام الشريعة؟ قدّم أمثلة توضيحية عن الإجراءات المتبعة.

1.2.4 قدّم الدليل على أنّ التثبت المطلوب في النقطة 2.4 تمّ بالفعل وأنّه تمّ توقيعه من أحد موظفي الإدارة العليا.

3.4 أخذ فحص عيّنة للتأكد من أنّ المشورة المقدمة للعملاء كانت ملائمة مع ظروف العميل واحتياجاته الواردة في استمارة جمع المعلومات وفي الوثيقة التي تُظهر المشورة المقدّمة للعميل والتي أدت إلى الاستثمار (انظر 5).

4.4 سجّل كل التغييرات في ظروف العميل، وطلبات العملاء لتغيير بيانات المخاطر لديهم أو احتياجاتهم. قم بفحص عيّنة من ملفات العميل للتأكد من أنه تمّ إتمام هذا الإجراء.

5- معلومات للعملاء

1.5 هل حصل كلّ عميل قام باستثمار على وصف كامل للاستثمار، سواء من خلال كتيب منتج أو وثيقة أخرى أو شفهيًا، وعلى إيضاح بالمخاطر، والتكاليف الإضافية، والغرامات، أو القيود على الأرباح، بما في ذلك أية غرامات متعلقة بالسحب أو بالاسترداد المبكّر؟

1.1.5 هل يتمّ تحديث ومراجعة هذه الكتيبات أو الوثائق التعريفية بشكل دوري للتأكد من صحة بياناتها وإجراء التعديلات عليها لتتماشى مع أحدث المتطلبات الرقابية؟ بيّن الآلية وتثبت من الإجراء.

2.5 هل تمّ إشعار العميل كتابيًا بالأرباح والعمولات التي قد تتقاضاها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو أية شركة تابعة بما في ذلك مؤسسات التكافل، وشركات إدارة الصناديق، أو الوسطاء عند تنفيذها للمعاملة؟

5.2.1 تأكّد من خلال فحص عينة من ملفات العميل وجود تصريح كتابي موقّعً من قبل العميل يفيد بحصوله على جميع المعلومات اللازمة، بما في ذلك المعلومات الواردة في النقطة 1.5 و 2.5 وأنّه فهِم طبيعة الاستثمار ومخاطره، وأنّ الاستثمار كان ملائمًا لاحتياجاته.

3.5 هل يحصل كلّ عميل على تقارير دورية حول مسار استثماره أو وضع حسابه، بما في ذلك أية تكاليف أو مصاريف إدارية تمّ خصمها، أو تحويلات إلى الاحتياطي أو حسابات المعدل لفترة المراجعة؟

1.3.5 هل يشمل التقرير سجلّ المعاملات التي جرت على الحساب في تلك الفترة، وأسبابها؟

2.3.5 هل يوضح التقرير مبررات خصم التكاليف والتحويلات إلى الاحتياطي وحسابات المعدل؟ في حال النفي، قدّم التفسير.

5.3.3 هل يبيّن التقرير المنهجية المعتمدة لتقييم موجودات العميل أو الحساب (تكلفة، معدل القيمة السوقية للتسوية، القيمة العادلة، مقيّم مستقلّ، تقدير مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو غيرها)؟

5.3.3.1 إذا كان احتساب الحساب قائمًا على التكلفة فقط، هل تمّ إعلام العميل أنّ قيمة السوق أو الاستحقاق قد تكون مختلفة (أدنى أو أعلى).

5.3.4 في حالة الردّ بالإيجاب على النقاط 5.3 و 5.3.1 و 5.3.2، قدّم عينات من التقارير للتثبت من أنّه تمّ اتخاذ الإجراءات المناسبة. وفي حال النفي، وفّر التوضيح.

تعارض المصالح والواجبات

1.6 هل يغطّي ميثاق العميل حالات التعارض التي قد تواجه مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، وما هي الإجراءات المتّخذة لإدارة التعارض وحلّها؟

2.6 إذا كانت مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو أيّ من الشركات التابعة تعمل بصفتها أصيلاً أو إن كانت لها مصالح مالية أو غيرها في أيّ من المعاملات التي قامت بها لمصلحة العميل، هل تمّ الإفصاح عن ذلك وقت المعاملة؟

1.2.6 راجع ووضح كلّ المعاملات التي كانت لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو لأية شركة فرعية لها مصلحة فيها، للتثبت من أنّه تمّ الإفصاح عن ذلك في كلّ مناسبة.

7 – الالتزام، والالتزام بأحكام الشريعة

1.7 يجب على كلّ مؤسسة خدمات مالية إسلامية أن يكون لها مسؤول التزام يُمنح الصلاحيات والسلطة الكافية، ويجب أن يقدّم تقاريره لعضو معيّن من مجلس الإدارة أو لأحد موظفي الإدارة العليا.

1.1.7 يجب على مسؤول الالتزام – مع كونه مسؤولاً عن الالتزام بأية متطلبات الترخيص العامة – أن يكون له درجة عالية من الخبرة في المسائل الشرعية المطبقة في التمويل الإسلامي ومجال العمل الخاص بمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية.

7.1.2 يجب أن يكون القائم على الالتزام مسؤولاً عن التقييم الذاتي المستمرّ لتوافق مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص الالتزام بأحكام الشريعة، كما يجب أن يُقدّم نتائج تقييمه بشكل دوري إلى مجلس الإدارة. اذكر أمثلة من التقارير إلى المجلس.

7.2 يجب أن يتأكد مسؤول الالتزام من أن أهداف العملاء وإجراءات الاستثمار والاستثمارات الفعلية متّفقة مع أحكام الشريعة، ويكون ذلك جزءًا من التقييم المذكور في النقطة 7.2.1. ويجب أن يتمّ التثبت من ذلك وتوقيعه من قبل مسؤول الالتزام وعضو من مجلس الإدارة. أورد مثالاً لتقرير مجلس الإدارة.

7.2.1 يجب على وجه الخصوص أن يتثبت مسؤول الالتزام من أن اقتراحات المنتجات الجديدة تم فحصها جيدًا والموافقة عليها من قبل علماء الشريعة (انظر 1 أعلاه). تأكد من ذلك بمراجعة وجهة نظر العالم الشرعي في الملف.

7.3 يجب أن يحافظ مسؤول الالتزام على سجلّ شكاوى العملاء، ويجب أن يسجل على الأقل: تاريخ وطبيعة الشكوى؛ الإجراء الذي تمّ اتخاذه لحلّ المشكلة؛ هل كانت الشكوى تتعلق بمخالفة الأحكام الشريعة ومبادئها أم بالمتطلبات العامة لسلوكيات العمل؛ قبول المشتكي بالحلّ والتاريخ؛ الإجراء التنظيمي عند الضرورة. قدّم أمثلة من الشكاوى وِفق سجلّ الشكاوى.

الإرشادات المتعلقة بتطوير ميثاق العميل الخاص لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية

من المتوقّع أن يتضمن ميثاق العميل العديد من التحسينات لسلوكيات عمل مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية. وبالفعل، فإنّ التأكيدات الواردة في الميثاق من شأنها أن توفر مؤسسات خدمات مالية إسلامية أكثر انضباطًا، وجاهزية وتحملاً للمسؤولية. وسوف تتوفر العديد من المنافع من تأسيس ميثاق العميل.

المنافع للجمهور:

- تمكّن الجمهور من أن يعرف بوضوح جودة الخدمات التي يتوقّعها من مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية.
- تمكّن الجمهور من تقييم أداء الخدمات المقدَّمة.
- تخفض درجة عدم التأكد من الحصول على الخدمات.
- تسهّل المقارنة فيما بين مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تقدّم خدمات مماثلة.
- تزيد وعي الجمهور بمدى التزام كلّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بقواعد السلوك.

المنافع لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية:

- أن تعمل هذه الإرشادات بوصفها مؤشراً لأداء مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية ممّا يتيح لها أن تقيّم ممارساتها في إدارة الأعمال.

▪ تحمل المسؤولية وتحديث الانضباط لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية والعمل على محاسبتها، ممّا يسهم بدوره في زيادة شفافية صناعة التمويل الإسلامي.

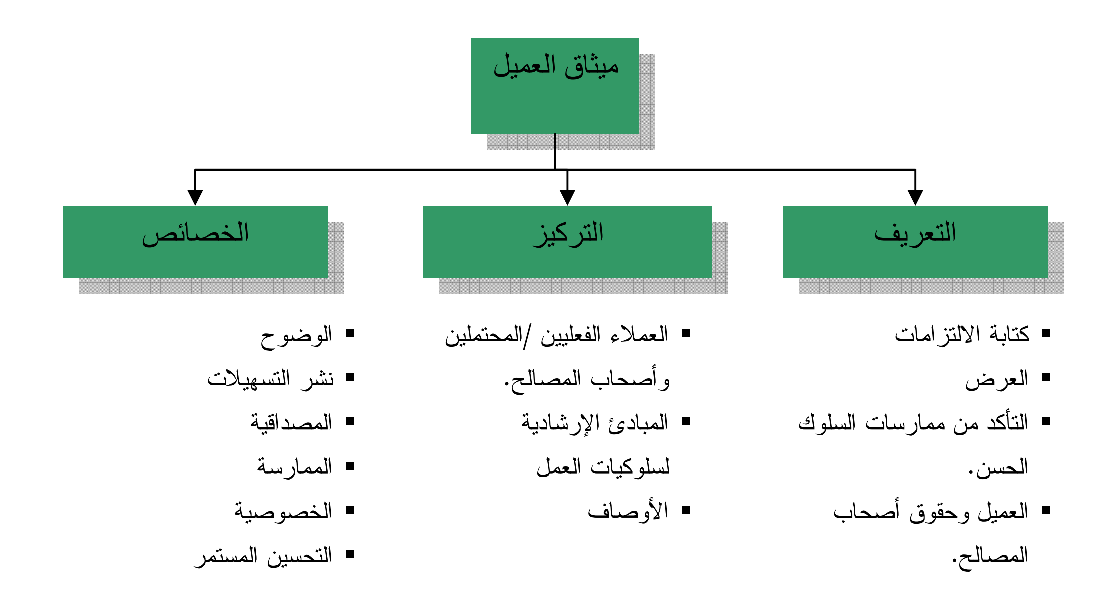
مفهوم ميثاق العميل

التعريف

ميثاق العميل التزام كتابي تقدّمه مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو منظمة أخرى تتعهد بمقتضاه بتقديم منتجاتها أو خدماتها لعملائها (بما فيهم أصحاب المصالح). وهو ضمان من قبل مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو المنظمة بأنّ المنتجات أو الخدمات المقدّمة تلتزم بالمعايير المقررة أنها معايير جودة. وفيما يتعلق بمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، وإلى جانب إنجاز الالتزام المذكور أعلاه، فمن المهم أن يتناول ميثاق العميل، على أقلّ تقدير، الأهداف الواردة في المبادئ الإرشادية لسلوكيات العمل الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية.

ويتكوّن مفهوم شامل لميثاق العميل من ثلاثة أوجه، كما هو مبيّن في الرسم 1، وهي على التوالي: (أ) تعريف ميثاق العميل، (ب) نقاط التركيز، و (ج) الخصائص اللازمة لإنشاء الميثاق.

الرسم 1: ثلاثة جوانب أساسية لميثاق العميل



نقاط التركيز

يركّز ميثاق العميل على العملاء الفعليين والمحتملين وأصحاب المصالح بوصفهم متقبِّلي المنتجات والخدمات التي تقدّمها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. ومن حقّهم أن يتمّ تأمين منتجات وخدمات جيّدة لهم تُلبّي المتطلبات الشرعيّة. وتُعدّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية مسؤولة في الوقت نفسه عن توفير خدمات لها الميزات الآتية: مثل الفعالية، والسلامة، ودقة البيانات، والوقت المناسب، والثقة وسهولة الوصول، والتودّد وإدراك الأمور الحساسة كما يُطالب بها العملاء.

ويوضّح ميثاق العميل الصادر عن مؤسسة خدمات مالية إسلامية مُعيّنة للعملاء وأصحاب المصالح أصناف ودرجات الخدمات التي يمكن أن يتوقعوها. وهي التزام كتابي يُعلِمهم بحقوقهم في هذه الخدمات. واستنادًا إلى ذلك، يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تستجيب لمثل هذه الاحتياجات والمتطلبات وأن تكون حساسة تجاهها.

يجب أن تعتمد جودة المنتجات والخدمات على احتياجات العملاء ومتطلباتهم. وتكون المعايير التي يتمّ وضعها وفقاً لقدرات مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. وبالتالي، فإنّ ميثاق العميل ليس مستنداً جامدًا، بل هو قابل للتحسين من حين لآخر.

ولا يرتكز تنفيذ ميثاق العميل على الجودة وتقديم المنتجات والخدمات فحسب، بل هو مُوجَّه أيضًا لتغيير سلوك مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. من شأن ميثاق العميل هذا أن يوفر مؤسسة خدمات مالية إسلامية أكثر انضباطًا، وقابلية للمحاسبة، وحساسة تجاه العميل. إنّ التركيز على هذه العناصر الثلاثة يزيد من ثقة الجمهور واعتماده على منتجات مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية وخدماتها.

تنفيذ ميثاق العميل

يتكون تنفيذ ميثاق العميل على خمسة مراحل رئيسة حسب ما هومبيّن في الرسم 2.

- صياغة ميثاق العميل.
- ترويج ميثاق العميل.
- تسليم الخدمات.
- المراقبة.
- التقييم والتحسين.

الرسم 2: المراحل الرئيسة في تنفيذ ميثاق العميل

